

Onderzoek naar de waarde van co-creatief implementeren in het sociaal domein

Blijvend veranderen



Hoe werkt co-creatief implementeren? En wat werkt er dan, als het goed gaat? Hoe kan de co-creatie bekijken? Met die vragen analyseerden en onderzochten Ina Tilma en Erna Hooghiemstra drie projecten van de Wmo-werkplaats van Avans Hogeschool.

Door Ina Tilma en Erna Hooghiemstra

Co-creatie lijkt soms wel de oplossing voor alle problemen in het sociaal domein. Natuurlijk, de veranderingen zijn groot. De invoering van de Wmo en de transities in zorg en welzijn vragen veel van sociaal professionals. Daarbij gingen de ontwikkelingen snel: er was weinig tijd om het nieuwe werken te ontdekken, te innoveren en te evalueren (zie ook: Hooghiemstra, 2015). Laat staan dat er tijd was om uitgebreid onderzoek te doen naar de effectiviteit van innovaties voordat ze ingevoerd werden. De cliënten waren er al en ze moesten geholpen worden. Diverse professionals zaten 'ineens' in een sociaal wijkteam. Zij moesten werkendeweg aan de slag om de veranderingen uit te vinden en direct toe te passen. Daarom is co-creatie wel een oplossing.

Dichtbij de praktijk blijven

Bij co-creatie voegt de gebruiker waarde toe. Deelnemers doen mee, denken mee en beslissen op gelijkwaardige wijze mee (Hooghiemstra, 2016). In de Wmo-werkplaatsen waren de afgelopen jaren diverse mooie voorbeelden te zien waarin professionals en onderzoekers samen optrokken om 'het nieuwe werken, het nieuwe handelen' te ontdekken, te ondersteunen en van waarde te voorzien. Daarbij rijst de vraag al snel: Hoe gaan we de verandering implementeren? Hoe zorgen we dat het beklijft?

Anders werken blijkt in de praktijk nog vaak vormgegeven te worden met een cursus, en de verwachting dat die cursus voldoende is om een nieuwe manier van handelen eigen te maken en in te bedden in een nieuw handelingsrepertoire. Maar daar is meer voor nodig. Het heeft tijd nodig en overtuiging.

In onze Wmo-werkplaats Avans Noord-Brabant wilden we de bestaande kennis over co-creatie toepasbaar maken voor het sociale domein. En we wilden een stap verder gaan. We wilden namelijk antwoord op de vraag: hoe kunnen we deze innovatie zo implementeren dat het niet eenmalig is, maar dat het handelen van de professional erdoor blijvend verandert? We hebben beide begrippen ten eerste samengevoegd tot 'co-creatief implementeren'. Uitgangspunt hiervan is dat betrokken professionals en onderzoekers samenwerken, samen onderzoeken en op gelijkwaardige wijze meebeslissen. Het gaat om met elkaar onderzoeken door te reflecteren, evalueren en gelijktijdig veranderingen door te voeren om er gezamenlijk van te leren. Onze overtuiging was dat er zo een nieuwe manier van werken ontstaat die kansrijk is, omdat je dicht bij de vragen, behoeftes en de mogelijkheden van de praktijk blijft.

Werkzame factoren

Het thema in onze Wmo-werkplaats luidt: Samen de krachten versterken. De vraag die centraal stond was: Op wat voor manier kunnen professionals hun handelen beter aan laten sluiten op de veranderingen in het sociale en zorgdomein?

In drie deeltrajecten stonden het experimenteren met en het leren van het 'samen leren' voorop. Het eerste traject werd uitgevoerd in de wijkteams van 's-Hertogenbosch gericht op het versterken van krachten in de wijk. Het tweede vond plaats in Breda met professionals die met moeilijk bereikbare groepen werken en in het derde project maakten zorgprofessionals kennis met nieuwe zorgtechnologie.

Werkveld, onderwijs en onderzoek trokken samen op om op co-creatieve wijze het nieuwe handelen vorm te geven, zich eigen te maken en tegelijkertijd te onderzoeken. Dit leverde veel nieuwe inzichten op die in de praktijk direct zijn toegepast. In een vierde traject namen we de deeltrajecten onder de loep. Over dat overstijgende traject gaat dit artikel.

Daarin vroegen we ons af wat de werkzame factoren van co-creatieve implementatie binnen de sociale sector precies waren. Onder welke voorwaarden werkt de implementatie van co-creatie? En op welke manier kan het worden ingezet? We deden daarvoor een literatuurstudie naar bruikbaarheid van bestaande theorie; interviews en leerwerkbijeenkomsten met betrokken lectoren; en onderzoek en analyse naar de toepassing van de implementatiemethodiek die in drie deeltrajecten is uitgevoerd.

Toepasbaar voor sociale sector

Co-creatie an sich is geen nieuw begrip. In bijvoorbeeld productontwikkeling wordt het volop toegepast. Klanten worden betrokken bij het ontwikkelen van een nieuwe smaak thee of chips. De bestaande literatuur over co-creatie is dan ook vooral gericht op marketing. Ook over implementeren

is veel geschreven. Er zijn modellen voor ontwikkeld waarin bijvoorbeeld allerlei fasen en typologieën van professionals beschreven staan. Deze modellen en theorieën hebben wij, voor zover van toepassing, gebruikt in dit onderzoek (bijvoorbeeld Grol, 2015; Stals, 2008).

De sociale sector past co-creatie ook al langer toe, maar het ontbrak aan theorie en kennis over de voorwaarden waaraan co-creatief implementeren moet voldoen om daadwerkelijk effectief te zijn. In samenwerking met Movisie hebben we daarom een literatuurstudie gedaan naar de bruikbaarheid van bestaande theorieën over co-creatie en implementatie en deze toepasbaar gemaakt voor de sociale sector.

Gezamenlijke leerbijeenkomsten

Bestaande theorieën over implementatie gaan veelal uit van een stapsgewijze en volgordelijke fasering: eerst onderzoeken, dan ontwikkelen, vervolgens aanleren in de praktijk en in het onderwijs (De Groot, 2016). Bij co-creatief werken en implementeren zijn deze fasen ook aanwezig, maar ze verhouden zich op een cyclische manier tot elkaar: gelijktijdig en niet volgordelijk. We leren werkend, op een onderzoekende manier en brengen het geleerde in de praktijk. De ervaringen uit projecten van alle Wmo-werkplaatsen hebben bijgedragen aan nieuwe inzichten (zie De Groot, 2016).

De drie deelprojecten in onze eigen Wmo-werkplaats zijn leidend geweest voor de eerste succes- en faalfactoren van co-creatief implementeren. We hebben tijdens gezamenlijke leerbijeenkomsten op systematische wijze kennis vergaard, gedeeld en daardoor meer inzicht gekregen in de werkzame factoren en voorwaarden waaronder co-creatief implementeren effectief zou kunnen zijn. Voor dit onderzoek hebben we op basis van bestaande literatuur (Stam, 2013) topics benoemd die essentieel zijn in het co-creatieve werken. Zoals: gezamenlijk doelen stellen, aandacht voor de relatie, randvoorwaarden en faciliteiten. Deze topics hebben we voorgelegd en uitgediept met de lectoren en gebruikt in al onze interviews en leerbijeenkomsten. Zo zijn we gezamenlijk tot de eerste resultaten gekomen.

In twee van de drie projecten is handelingsonderzoek toegepast. Hierin doen professionals, ondersteund door een onderzoeker, onderzoek naar het eigen handelen om dat in de praktijk te verbeteren (Mighelbrink, 2013). Handelingsonderzoek is per definitie een vorm van co-creatie. Het pad van onderzoek ligt nog niet vast, maar wordt gaandeweg ontwikkeld. In deze twee projecten heeft de onderzoeker als reflector een belangrijke rol gespeeld. Elkaar spiegelen en kritische vragen stellen helpt om de kern van het nieuwe beroep, de vaardigheden die daarbij horen naar voren te halen. Zowel professionals als onderzoekers maakten zich zo een manier van werken eigen die beklijft.

Wat we geleerd hebben

Op basis van diverse bronnen en de uitkomsten van de interviews met de lectoren zijn we tot een eerste aanzet gekomen van voorwaarden waaronder co-creatief implementeren succesvol kan zijn. Ook hebben we een aantal valkuilen geformuleerd (zie kader).

Dit hebben we in amper twee jaar geleerd over co-creatief implementeren in het sociale domein. Onze resultaten zijn gebaseerd op slechts drie projecten. De uitkomsten zijn zo waardevol dat we door blijven zoeken. De geleerde lessen passen we toe in de huidige Werkplaats Sociaal Domein. Het mooie van onze werkplaats is dat, naast het sociale domein, ook het zorgdomein betrokken is. De samenwerking tussen professionals, studenten, docenten en onderzoekers vanuit die verschillende achtergronden is boeiend.

Bij de les blijven

Naar onze mening wordt de effectiviteit vergroot als onderzoek een onlosmakelijk onderdeel is van het implementatieproces. Het leereffect vergroot dan namelijk, doordat er voortdurend bekeken wordt of de ingezette veranderingen passend zijn en beklieven. Handelingsonderzoek en ervarend leren zijn daarbij geschikte methodieken. Voortdurende reflectie en observatie maken dat mensen bij de les blijven en dat er steeds gekeken wordt of de ingezette verandering aansluit. Zo wordt de verandering ingebed via een cyclisch proces.

Het is echter nog te vroeg om conclusies te trekken of co-creatie de oplossing is voor het sociale domein. Het verkeert nog in een pilotfase. De komende twee jaar gaan we daarom de geleerde lessen verfijnen. Het doel is om van co-creatie een manier van werken te maken die de praktijk verbetert en wordt opgenomen in het dagelijkse werkproces van sociaal professionals.

In deze fase worden hierbij ook burgers betrokken. Het vinden van een gemeenschappelijke taal, van nieuwe begrippen, is daarbij belangrijk. Doordat het proces leidend is, zijn de uitkomsten en resultaten vooraf niet goed te duiden. Daarvoor is een vocabulaire nodig waarin zowel duidelijk wordt dat er vanuit een kader, een theorie gewerkt wordt, en dat er tegelijkertijd voldoende openheid is om flexibel te kunnen werken. Deelnemers moeten zich kunnen verenigen met onbekende uitkomsten en er vertrouwen in hebben dat de uitkomsten bekliven, omdat ze goed passen in de werkpraktijk.

Ina Tilma en Erna Hooghiemstra

Ina Tilma is projectmanager co-creatie van de Werkplaats Sociaal Domein en docent aan de Academie voor Sociale Studies in 's-Hertogenbosch. Erna Hooghiemstra was tijdens het onderzoek als lector verbonden aan de Wmo-werkplaats van Avans. Ze werkt als zelfstandig onderzoeker/adviseur voor onder meer de landelijke werkgroep Werkplaatsen Sociaal Domein en ze is lid van het kernteam landelijke Werkplaats Sociaal Domein.